

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI PETUGAS PAJAK,
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Puspita Rahayu Widodo

0813010027/FE/AK

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2012

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI PETUGAS PAJAK,
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)

yang diajukan

Puspita Rahayu Widodo

0813010027/FE/AK

disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

DR. INDRAWATI YUHERTIANA,MM,AK

Tanggal :

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi

Drs.Ec.R.A. SUWAIDI, MS

NIP. 196003301986031003

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI PETUGAS PAJAK,
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :

Puspita Rahayu Widodo

0813010027/FE/AK

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2012

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmad dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan Skripsi dengan judul “PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI PETUGAS PAJAK, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)” dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di Surabaya.

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari banyak pihak, maka melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat dalam kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak. Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, Msi selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, MSi selaku Ketua ProgdI Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Dr. Indrawati Yuhertiana, MM, Ak selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Dra. Ec. Siti Sundari, MSi selaku Dosen Wali yang telah memberi bantuan dan nasihat.
7. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Papa, mama, tante, om heru, bunga, ninong, ibug dan “ndong” yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan bantuannya secara moril maupun materil sehingga mampu menghantarkan penulis menyelesaikan studinya.
9. Semua sahabatku Ayu, Desy, Nikita, Reny, Retno, Dila, Ifa, Dinda, Pepeb, Delia, Riris, mike, boni, icang, yudo, semua anak akuntansi angkatan 2008, Tia, Ntul, Monyet, Nono, Ndud, Sinyo, Otty, Ikbar, Labu, Yossi, Capel, dan semua pihak yang mungkin tidak bisa disebutkan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan. Akhir kata, kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga sumbangan dan amal kebaikan yang telah diberikan diterima oleh Allah SWT dan mendapat imbalan dari-Nya. Amin.

Surabaya, Mei 2012

Penulis

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI PETUGAS PAJAK,
KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)

Oleh :

Puspita Rahayu Widodo

Abstraksi

Salah satu sumber penerimaan negara Indonesia yang potensial adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak akan digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah berupaya sedemikian rupa agar pemungutan pajak dapat berjalan dengan lancar, upaya tersebut mengarah pada satu hal yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Banyak faktor yang menyebabkan wajib pajak enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diantaranya persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak, kepercayaan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris mengenai pengaruh persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak, kepercayaan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan teknik kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa variabel kepercayaan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto sedangkan persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto.

Key Words : Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, Kepercayaan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pajak	11
2.2.1.1. Definisi Pajak	11
2.2.1.2. Fungsi Pajak	12
2.2.1.3. Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	14
2.2.1.4. Klasifikasi Pajak	18
2.2.1.5. Sistem Pemungutan Pajak	19
2.2.1.6. Subyek Pajak	21

2.2.1.7. Obyek Pajak.....	22
2.2.1.8. Penghasilan Bukan obyek Pajak.....	24
2.2.1.9. Tarif Pajak	26
2.2.2. Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.2.3. Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak	27
2.2.3.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	28
2.2.4. Kepercayaan Wajib Pajak.....	29
2.2.5. Kepuasan Wajib Pajak.....	30
2.2.6. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.2.7. Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	31
2.2.8. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.2.9. Kerangka Pikir	33
2.2.10. Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.1.1. Definisi Operasional	35
3.1.2. Pengukuran Variabel	36
3.2. Teknik Penentuan Sampel	37
3.2.1. Populasi	37
3.2.2. Sampel	38

3.3. Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1. Jenis Data	39
3.3.2. Sumber Data.....	39
3.3.3. Pengumpulan Data	39
3.4. Uji Kualitas Data	40
3.4.1. Uji Validitas	40
3.4.2. Uji Reabilitas	40
3.4.3. Uji Normalitas	41
3.4.4. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.4.4.1. Uji Autokorelasi.....	42
3.4.4.2. Uji multikolonieritas	42
3.4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.4.5. Teknik Analisis	43
3.4.6. Uji Hipotesis.....	44
3.4.6.1. Uji F (Uji Kesesuaian Model).....	44
3.4.6.2. Uji T (Uji Parsial).....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1. Sejarah KPP Pratama Surabaya Simokerto.....	46
4.1.2. Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Simokerto	48
4.1.2.1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Simokerto ...	48
4.1.2.2. Misi Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Simokerto ..	48
4.1.3. Deskripsi Wajib Pajak	48

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1. Karakteristik Responden.....	49
4.2.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	50
4.2.2.1. Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak (X_1). 50	
4.2.2.2. Kepercayaan Wajib Pajak (X_2).....	52
4.2.2.3. Kepuasan Wajib Pajak (X_3).....	54
4.2.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	55
4.3. Uji Kualitas Data	57
4.3.1. Uji Validitas Data	57
4.3.2. Uji Reabilitas	61
4.3.3. Uji Normalitas	61
4.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	62
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	62
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.4.3. Persamaan Regresi.....	65
4.5. Uji Hipotesis.....	67
4.5.1. Uji Kesesuaian Model (Uji F)	67
4.5.2. Uji Pengaruh (Uji t)	69
4.6. Pembahasan.....	71
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	74
4.8. Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	78
----------------------	----

5.2. Saran	78
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan suatu fenomena yang menarik dalam kehidupan masyarakat dan Negara, saat ini pajak bukan lagi merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, sebagian kalangan telah menempatkan pajak sebagai salah satu kewajiban dalam bernegara, yaitu merupakan sarana untuk ikut berpartisipasi dalam membantu pelaksanaan tugas negara yang ditangani pemerintah. Salah satu indikasi ini terlihat dari semakin banyaknya jumlah Wajib Pajak (Rildasari, 2011: 1).

Sejarah pemungutan pajak telah ada sejak jaman nenek moyang yang dikenal dengan upeti, upeti perorangan ataupun kelompok orang diberikan kepada raj atau penguasa sebagai bentuk penghormatan dan tunduk patuh pada kekuasaan raja atau penguasa sebagai bentuk pajak pada zaman kerajaan-kerajaan di Indonesia tumbuh. Upeti tersebut berupa hasil bumi (Rahayu, 2010: 12).

Negara memerlukan dana yang cukup besar guna membiayai kegiatan pembangunan yang berlangsung terus – menerus dan berkesinambungan. Pajak dibedakan menjadi dua fungsi yaitu fungsi budgetair (sumber penerimaan negara) dan fungsi regulierend (mengatur). Fungsi budgetair artinya pajak merupakan salah satu sumber

penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sedangkan fungsi *regulerend* artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan – tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Dari fungsi ini pada dasarnya pemerintah ingin kembali menegaskan peranan penting pajak baik sebagai alat penerimaan negara seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, maupun sebagai alat untuk melaksanakan berbagai kebijakan di bidang sosial ekonomi (Resmi, 2008: 3).

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaharuan pajak atau lebih dikenal dengan reformasi perpajakan. Melalui reformasi perpajakan diharapkan akan mampu meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan. Setelah tahun 1983 berdasarkan Undang-Undang Tahun 1983 dan berlaku di Indonesia sejak tahun 1984 sampai sekarang sistem pemungutan pajak yang diterapkan adalah Self Assessment System (Rildasari, 2011: 3).

Official assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sedangkan self assessment system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2009:7). Dengan penerapan self assessment system,

pemerintah berharap dapat meningkatkan penerimaan dari sektor pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hal terpenting yang mempengaruhi keberhasilan sistem ini adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Jiwa dari self assessment adalah pemerintah (Dirjen Pajak) yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung dan menetapkan sendiri besarnya kewajiban pajak yang harus dibayar Wajib Pajak (Kusumawati & Tarjo, 2006: 104).

Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Aziza, 2011: 3).

Wajib Pajak dari tahun ke tahun di Indonesia jumlahnya semakin meningkat. Padahal jika dilihat dari realita yang ada, kebanyakan dari masyarakat enggan untuk memenuhi kewajiban kewarganegaraannya yaitu kewajiban sebagai Wajib Pajak. Pada umumnya Wajib Pajak cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak, banyak masyarakat yang tidak patuh. Kepatuhan ini akan berdampak baik secara langsung maupun tak langsung pada penerimaan pajak.

Wajib Pajak Orang pribadi di Indonesia yang menyerahkan SPT-nya hanya 8,5 juta wajib pajak. Padahal, penduduk yang aktif bekerja ada 110 juta orang. Sementara untuk badan usaha hanya 466.000 badan yang menyerahkan SPT. Padahal, badan usaha yang berdomisili tetap dan aktif ada lebih dari 12 juta badan. Dengan kata lain tingkat kepatuhan pajak masyarakat di Indonesia masih rendah. Seperti yang disampaikan oleh Menteri Keuangan Agus Martowardojo dalam Kompas, Jumat (30/9/2011).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Supadmi, 2009 : 13).

Pada dasarnya pemungutan pajak dari masyarakat harus dapat dikembalikan pula untuk masyarakat. Ini berarti bahwa apa yang telah dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara pada akhirnya hasil dari pembayaran pajak tersebut harus dapat dinikmati kembali oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasakan timbal balik atas apa yang telah dibayarkan kepada negara. Jika masyarakat sudah merasakan timbal balik tersebut maka masyarakatpun akan patuh membayar pajak.

Saat ini masyarakat belum sepenuhnya merasakan hasil pendapatan negara melalui pajak tersebut. Adanya pemasukan yang besar

ternyata terkadang bocor di tengah jalan. Uang hasil dari pajak yang dikeluarkan oleh para wajib pajak ini ternyata disalahgunakan. Uang-uang dari hasil pajak ini masuk kedalam tabungan pribadi para petugas pajak. Tindakan petugas pajak ini miris jika dibandingkan dengan susahnya para rakyat yang tidak diperhatikan bagaimana kelanjutan nasibnya.

Belum lekang dari ingatan kita aksi Gayus Halomoan Tambunan dalam kasus mafia pajak, hukum, dan pemalsuan paspor. Bahkan aksi Gayus ini turut melibatkan sejumlah oknum dari berbagai institusi, mulai dari Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, bahkan institusi tempat Gayus bernaung, yakni Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak. Kini muncul kasus serupa yang melibatkan mantan pegawai Ditjen Pajak bernama Dhana Widiatmika (DW), yang baru-baru ini di jadikan tersangka atas kasus penggelapan pajak melebihi Gayus Tambunan yakni memiliki rekening di sejumlah bank totalnya 60 miliar.

Dhana yang mulai bekerja di Ditjen Pajak pada tahun 1996. Karirnya berkembang terus. Pada 2011, berdasarkan Surat Keputusan (SK) Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) Dhana menjabat sebagai Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Enam. Dhana merupakan PNS golongan III/c dengan pangkat penata. Ditjen Pajak sendiri mengakui kasus ‘The Next Gayus’ merupakan kasus baru yang salah satunya terungkap dari hasil

pemeriksaan pusat pelaporan analisis transaksi keuangan (PPATK) terkait rekening ‘gendut’ para Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Kejaksaan Agung (Kejagung) telah menetapkan Dhana sebagai tersangka pada 16 Februari 2012. Dhana dikenakan Pasal 2 dan atau Pasal 3 UU No 31 Tahun 1999 sebagaimana diubah dengan UU No 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Demikian seperti yang disampaikan oleh Direktur Penyidikan pada Jampidsus, Arnold Angkouw , Jumat (24/02/2012).

Kasus mantan pegawai Ditjen Pajak Dhana Widyatmika membuat moral pegawai pajak semakin jatuh dan bisa jadi juga membuat kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak juga semakin menurun. Hal ini menambah pandangan negatif yang merebak ditengah masyarakat pada instansi perpajakan mengenai korupsi dengan wajib pajak.

Sebelum kasus-kasus ini muncul kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Tetapi adanya kasus tentang petugas pajak ini, mau tidak mau mempengaruhi pandangan negatif masyarakat terhadap petugas atau apapun yang berhubungan dengan pajak. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajaknya .

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil judul “PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI PETUGAS PAJAK, KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP

KEPATUHAN WAJIB PAJAK” (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Simokerto).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah Kepercayaan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Apakah Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menguji secara empiris pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, Kepercayaan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

2. Bagi KPP

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dalam hal meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti yaitu menambah pengetahuan mengenai Perpajakan lebih dalam, mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang diperoleh selama kuliah, sehingga dapat ditetapkan dalam praktek kehidupan di masyarakat terutama penerapan kepatuhan pajak di Indonesia.